



# PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

**BANCO DE CRÉDITO DE BOLIVIA BCP**

**2024**

## Programa de Educación Financiera

### **1. Introducción**

El presente documento describe a detalle cada uno de los proyectos de Educación Financiera y Difusión de Información del Banco de Crédito de Bolivia BCP para la gestión 2024.

### **2. Antecedentes**

El Banco de Crédito de Bolivia S.A. inició su Programa de Educación Financiera con la finalidad de generar conciencia en sus clientes para que tomen las mejores decisiones financieras para el presente y futuro. Los inicios se remontan al año 2007 en los que, con la experiencia de la educación financiera a través de las radios mineras de nuestro país, inició el programa radiofónico ABC de la Banca difundiendo conceptos básicos de consumo financiero para el entendimiento de la población. Con los años, estos espacios radiofónicos se produjeron en castellano, aimara y quechua. Todo ello para llegar a la población no bancarizada y con menor conocimiento.

En los últimos años el enfoque se ha concentrado y especificado más aún en lo digital y ha permitido el desarrollo de nuevos programas por segmentos como el de Foro Pyme que permite una articulación de micro y pequeños empresarios con contenidos de Educación Financiera pertinentes al desarrollo de sus actividades y la relación con los productos y servicios financieros; “ABC del BCP”, cuyo foco gira en torno a capacitaciones por diversos canales tanto tradicionales como digitales para que los clientes no necesiten acudir a una agencia física para resolver sus necesidades financieras. Asimismo, este enfoque permite que de forma aún más directa y al momento de la adquisición de productos y servicios del banco se provea Educación Financiera que confirme que el cliente está contratando un producto que comprende esencialmente y que le permite cubrir sus necesidades financieras.

#### **2.1 Metas alcanzadas (Breve descripción)**

En la gestión 2023, se trabajaron en diversas acciones que acompañaron a lograr las metas y expectativas en más de un 80%.

#### **2.2 Aprendizajes obtenidos**



De la gestión 2023, obtuvimos los siguientes aprendizajes:

- Los canales digitales son una herramienta a través de la cuál podemos llegar de forma eficiente a más personas a nivel nacional.
- La comunicación a través de redes sociales permite clasificar el segmento al cual precisamos dirigirnos, contar con data suficiente para conocer la recepción del mensaje y poder realizar los cambios pertinentes para llegar a nuestro público de forma eficiente.
- Educar financieramente a mujeres es crucial, ya que históricamente han enfrentado desafíos económicos y barreras para acceder a recursos financieros. Queremos empoderar a las mujeres para: Independencia económica, reducción de la brecha de género, bienestar familiar y desarrollo de nuevas habilidades que les permita enfrentar desafíos financieros.

### **3. Objetivos estratégicos**

El programa de Educación Financiera del BCP se alinea a los siguientes objetivos estratégicos específicos definidos en el Plan Estratégico 2024:

- Ser líderes en eficiencia a través de la transformación digital, diferenciándonos con productos y servicios, modernos, tecnológicos, accesibles e inclusivos para así mejorar la experiencia del cliente.
- Enfocar nuestros esfuerzos para dar la mejor experiencia al cliente ganando su preferencia y lealtad, propiciando una cultura de calidad y una comunicación cálida y eficiente.

## **4. Sub-Programa de Educación**

### **4.1 Proyecto 1: ABC del BCP para Prestatarios**

#### **4.1.1 Descripción**

El proyecto ABC del BCP para Prestatarios consiste en la capacitación de clientes sobre los distintos tipos de créditos, características, requisitos, seguros, cobertura y obligaciones, todo ello dado por colaboradores del BCP. Los colaboradores cuentan con una cartilla educativa que permite una metodología de aprendizaje. Este es un punto de Educación Financiera presencial en nuestras agencias.

#### **4.1.2 Objetivo General**

Capacitar a clientes en los diferentes tipos de créditos, características, responsabilidades y obligaciones al adquirir un producto en el sistema financiero.

### **4.1.3 Beneficiarios**

Clientes que acuden para conocer más sobre créditos y desean realizar la contratación de este.

#### **4.1.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

Clientes que acuden para conocer sobre los diferentes créditos que tenemos, crédito hipotecario, crédito vehicular, crédito de vivienda, crédito efectivo, entre otros.

#### **4.1.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

12,000 clientes prestatarios con foco en mujeres y personas mayores de 60 años.

### **4.1.4 Actividades para desarrollar**

- Educación Financiera a través de cartilla informativa para agencias.
- Explicación y asesoramiento por parte del colaborador a prestatarios.
- Contenido de educación financiera para prestatarios en redes sociales
- Capacitación en asesoramiento para brindar información sobre productos Crediticios.

### **4.1.5 Metodología Educativa**

#### **Plataforma Digital Interactiva:**

- Videos en redes sociales
- Web ABC del BCP: [www.abcdelbcp.com.bo](http://www.abcdelbcp.com.bo)

#### **Trabajo formativo y en sitio:**

- Enseñanza personalizada entre el cliente y el colaborador del BCP.

### **4.1.6 Temática**

- Información sobre productos Crediticios
- Requisitos por tipo de producto Crediticio
- Información sobre el alcance del contrato a firmar, cálculo de intereses del préstamo, características del tipo de crédito y seguros requeridos y cobertura.
- Informar sobre las obligaciones y derechos al contratar productos crediticios.

### **4.1.7 Cronograma**

Ejecución: Desde el mes de febrero hasta diciembre 2024.

## **4.2 Proyecto 2: ABC del BCP, Punto de Reclamo y atención en agencias**

### **4.2.1 Descripción**



Iniciativa digital dirigida a clientes que implica el intercambio de conocimiento acerca de los derechos, obligaciones, instancias de reclamo y mecanismos de reclamo. Por otro lado, se capacitará sobre atención en cajas con énfasis en servicios y tiempos máximos de espera.

#### **4.2.2 Objetivo General**

Los objetivos son los siguientes:

Educar a clientes y consumidores financieros sobre mecanismos de reclamo, derechos y obligaciones en el sistema financiero, así como las instancias de reclamo en 1era. y 2da. instancia.

Educar a clientes y consumidores financieros sobre el tiempo de espera, de máximo 30 minutos, mismo que debe ser computado a partir de que el consumidor financiero obtiene la ficha de atención o inicia una fila de espera.

#### **4.2.3 Beneficiarios**

Foco en clientes y consumidores financieros que concurren a agencias del BCP, así como en clientes y consumidores financieros en general.

##### **4.2.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

Clientes y consumidores financieros que concurren a agencias del BCP, así como clientes y consumidores financieros en general, con foco en personas de 25 a 46 años.

##### **4.2.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

2,000 clientes y consumidores financieros que concurren a agencias del BCP, así como clientes y consumidores financieros en general, con foco en personas de 25 a 46 años de edad.

#### **4.2.4 Actividades para desarrollar**

- Contenido de capacitación en redes sociales sobre Punto de Reclamo y Atención en cajas para consumidores financieros.
- Información en web ABC del BCP

#### **4.2.5 Metodología Educativa**

##### **Plataforma Digital Interactiva:**

- Videos en redes sociales
- Web ABC del BCP: [www.abcdelbcp.com.bo](http://www.abcdelbcp.com.bo)

##### **Trabajo formativo y en sitio:**

- Enseñanza personalizada entre el cliente y funcionarios RAC del BCP.

#### **4.2.6 Temática**

- Derechos y obligaciones de los consumidores financieros.
- Dar a conocer medios habilitados para reclamos, además, mecanismos de reclamo en primera instancia y el rol de ASFI en segunda instancia.
- Tiempo de máximo de espera para ser atendido.

#### **4.2.7 Cronograma**

Ejecución: Durante los meses de abril hasta diciembre del 2024.

### **4.3 Proyecto 3: ABC del BCP, Programa de Educación Financiera General**

#### **4.3.1 Descripción**

Esta Iniciativa de Educación Financiera busca generar contenidos como; banca digital promoviendo el uso y la transaccionalidad de medios electrónicos, apertura de caja de ahorro, cuanta corriente o depósito a plazo fijo; así como usabilidad de QR, medidas de seguridad entre otros.

#### **4.3.2 Objetivo General**

Empoderar a los consumidores financieros con conocimientos para tomar decisiones financieras informados y de manera responsable.

#### **4.3.3 Beneficiarios**

Cientes y consumidores financieros.

##### **4.3.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

Cientes y consumidores financieros, con foco en mujeres y personas mayores de 60 años.

##### **4.3.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

10,000 clientes y consumidores financieros, con foco en mujeres y personas mayores de 60 años.

#### **4.3.4 Actividades para desarrollar**

- Contenido de capacitación en redes sociales sobre temas de educación financiera.
- Posteos con información sobre educación financiera en redes sociales.
- Información en web ABC del BCP.
- Webinars sobre Educación Financiera.
- Talleres presenciales en zonas rurales sobre educación financiera.

#### **4.3.5 Metodología Educativa**

- Videos en redes sociales
- Posteos en redes sociales
- Web ABC del BCP: [www.abcdelbcp.com.bo](http://www.abcdelbcp.com.bo)
- Webinars
- Talleres presenciales

#### **4.3.6 Temática**

- Información Banca Digital.
- Información sobre Ahorro.
- Información sobre productos de ahorro disponibles, sus requisitos, diferencias y beneficios.
- Información sobre apertura de cajas de ahorro, cuenta corriente o depósito a plazo fijo.
- Información y capacitación sobre la usabilidad de QR.
- Usabilidad y ventajas de tarjetas de débito y crédito.
- Medidas de Seguridad.
- Fondos de garantía disponibles y requisitos, con foco en fondo FOGAGRE.

#### **4.3.7 Cronograma**

Ejecución: Desde el mes de marzo hasta diciembre de 2024.

### **4.4 Proyecto 4: ABC del BCP, Foro Pyme**

#### **4.4.1 Descripción**

Iniciativa que ha promovido el intercambio de experiencias y la transferencia de conocimientos, así como también información relevante sobre servicios financieros, entre empresarios exitosos del sector, líderes de opinión y quienes se encuentran perfilando micro pequeñas y medianas empresas en principales ciudades del país. El 2023 se realizó un evento híbrido, de forma presencial en las ciudades de La Paz y El Alto, y online a través de nuestra página de Facebook se transmitió en vivo.

#### **4.4.2 Objetivo General**

Promover el intercambio de experiencias y aprendizajes de micro y pequeños empresarios y emprendedores bolivianos

#### **4.4.3 Beneficiarios**

Clientes y consumidores financieros, con foco en Pymes y emprendedores

##### **4.4.3.1 Cualitativa (Segmentación)**



Clientes y consumidores financieros, con foco en Pymes.

#### **4.4.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

2,000 clientes y consumidores financieros, con foco en Pymes y emprendedores.

#### **4.4.4 Actividades para desarrollar**

Realizaremos un programa sobre educación financiera, tipo formato TV que será transmitido por Redes Sociales, con foco en YouTube.

#### **4.4.5 Metodología Educativa**

Plataforma Digital Interactiva:

- Transmisión por YouTube y repostado en las redes sociales del BCP.

#### **4.4.6 Temática**

- Uso y beneficios, Banca Digital: Banca por Internet y Banca Móvil.
- Medidas de Seguridad sobre: Banca por Internet, Banca Móvil, Tarjeta de débito y crédito
- Información y capacitación sobre la usabilidad de QR.
- Información, usabilidad y beneficios Billetera Móvil YAPE.

#### **4.4.7 Cronograma**

Ejecución: entre el mes de julio al mes de noviembre de 2024.

### **4.5 Proyecto 5: YAPE, Billetera Móvil**

#### **4.5.1 Descripción**

La billetera móvil está en constante crecimiento, ya que permite digitalizar el dinero para hacer pagos y transacciones, de una forma más sencilla, práctica y segura.

#### **4.5.2 Objetivo General**

Capacitar respecto de la usabilidad, características, beneficios y seguridad de los servicios financieros que se otorga mediante la billetera móvil YAPE.

#### **4.5.3 Beneficiarios**

Clientes y consumidores financieros, con foco en aquellos municipios diferentes a las ciudades capitales de departamento y El Alto.

##### **4.5.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

Clientes y consumidores financieros

#### **4.5.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

5,000 clientes y consumidores financieros

#### **4.5.4 Actividades para desarrollar**

- Contenido de capacitación en redes sociales sobre Billetera Móvil.
- Posteos con información en redes sociales.
- Información en web ABC del BCP.
- Talleres presenciales en zonas rurales.

#### **4.5.5 Metodología Educativa**

Plataforma Digital Interactiva:

- Redes Sociales BCP (Facebook, Instagram, LinkedIn y TikTok)
- Web ABC del BCP: [www.abcdelbcp.com.bo](http://www.abcdelbcp.com.bo)

Aula Móvil:

- Talleres presenciales en zonas rurales con fuerza de venta YAPE.

#### **4.5.6 Temática**

- Información de afiliación, usabilidad y beneficios Billetera Móvil YAPE.

#### **4.5.7 Cronograma**

Ejecución: Desde el mes de marzo hasta noviembre de 2024.

### **4.6 Proyecto 6: Educación Financiera para Mujeres Emprendedoras**

#### **4.6.1 Descripción**

De acuerdo con estudios realizados en Bolivia, se estima que el 46% de los emprendimientos son liderados por mujeres, y que de 3 millones de mujeres que conforman la población económicamente activa en el país el 70% son emprendedoras o empresarias. Este proyecto va dirigido a mujeres emprendedoras bolivianas para que adquieran mayores y mejores conocimientos en temas financieros y les permita manejar de mejor forma sus negocios hasta alcanzar la sostenibilidad e independencia económica.

#### **4.6.2 Objetivo General**

Dotar de herramientas financieras a mujeres para que tomen decisiones informadas y administren de forma responsable sus emprendimientos.

#### **4.6.3 Beneficiarios**

Cientas y consumidoras financieras, mujeres emprendedoras bolivianas

#### **4.6.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

Cientas y consumidoras financieras, mujeres emprendedoras bolivianas

#### **4.6.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

2,500 clientas y consumidoras financieras, mujeres emprendedoras bolivianas

#### **4.6.4 Actividades para desarrollar**

- Capacitación mediante plataforma Virtual
- Talleres presenciales
- Webinars

#### **4.6.5 Metodología Educativa**

Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio:

- Plataforma Virtual
- Talleres presenciales
- Webinars

#### **4.6.6 Temática**

- Empoderamiento y Liderazgo femenino
- Generación de ingresos y ventas
- Ahorro, presupuestos, gasto e inversión
- Información sobre productos Crediticios
- Requisitos por tipo de producto Crediticio
- Uso y beneficios, Banca Digital: Banca por Internet y Banca Móvil.
- Uso de canales digitales para realizar cobro y pagos, con enfoque en QR, compras por internet y pagos en punto POS.
- Medidas de Seguridad y manejo de Token.

#### **4.6.7 Cronograma**

Ejecución: Desde Marzo hasta diciembre de 2024.

### **4.7 Proyecto 7: Programa ASOBAN**

#### **4.7.1 Descripción**

A través de la Asociación de Bancos de Bolivia, se desarrollan diferentes mecanismos de educación financiera que benefician a la población en general y a los consumidores financieros. Entre estas iniciativas se encuentra la página web Descubre, webinars sobre educación financiera en general y ferias del crédito, todas ellas desarrolladas a lo largo del año.

#### **4.7.2 Objetivo General**

Capacitar sobre los conceptos básicos de consumo financiero, la estructura del sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), la intermediación financiera y otros productos y servicios del sector.

#### **4.7.3 Beneficiarios**

Clientes y consumidores financieros

##### **4.7.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

Clientes y consumidores financieros

##### **4.7.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

5,000 clientes y consumidores financieros

#### **4.7.4 Actividades a ser desarrolladas**

- Promoción y seguimiento del uso de Web: <https://www.descubre.bo/>
- Webinars sobre educación financiera
- Talleres presenciales sobre Educación Financiera en ferias

#### **4.7.5 Metodología Educativa**

Facilitación:

- Información en web: <https://www.descubre.bo/>
- Webinars
- Talleres Presenciales

#### **4.7.6 Temática**

- Sistema Financiero
- Banca Digital
- Información sobre Ahorro
- Uso y Beneficios QR
- Presupuesto

#### **4.7.7 Cronograma**

Ejecución: Desde el mes de enero hasta diciembre de 2024.

### **4.8 Proyecto 8: Campus BCP para Colaboradores**

#### **4.8.1 Descripción**



Capacitaciones virtuales continuas para colaboradores del BCP para que atiendan con calidad y calidez a los clientes y usuarios. A través de la Plataforma Campus BCP los colaboradores se capacitan desde cualquier dispositivo tecnológico, evitando así que requieran usar las instalaciones del banco y realicen sus cursos de capacitación en la comodidad de su hogar.

#### **4.8.2 Objetivo General**

Capacitar a la totalidad de colaboradores sobre temáticas de Educación Financiera para brindar una mejor experiencia a clientes y usuarios financieros.

#### **4.8.3 Beneficiarios**

Colaboradores del BCP de toda Bolivia

##### **4.8.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

Colaboradores del BCP de toda Bolivia

##### **4.8.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

1,700 colaboradores del BCP de toda Bolivia

#### **4.8.4 Actividades a ser desarrolladas**

- Capacitación en Campus BCP para colaboradores (Plataforma Virtual).
- Webinars de capacitación para colaboradores.

#### **4.8.5 Metodología Educativa**

Plataforma digital Interactiva:

- Campus BCP, plataforma digital propia
- Webinars Colaboradores por Microsoft Teams

#### **4.8.6 Temática**

- Atención en Cajas con énfasis en servicios y tiempos máximos de espera.
- Atención en Plataforma con énfasis en procesos internos de productos, servicios y canales; así como obligaciones en su designación para la atención del Punto de Reclamo.
- Asesoramiento para brindar información sobre productos Crediticios.
- Productos y servicios disponibles, características, requisitos, diferencias y beneficios.
- Pautas de atención preferente
- Código de conducta
- Seguridad de la Información

- Reglamento de Protección al Consumidor Financiero
- Seguridad Física
- Riesgo de Liquidez
- Capacitación a Gestores de Riesgo Operativo
- Continuidad de Negocios
- Herramientas para la prevención del Acoso Sexual Laboral
- Cambio Climático
- Control Interno
- Contingencia Tecnológica
- Gestión de Riesgo Crediticio
- Servicios Administrativos Compartidos
- PLAFT: BANCO y ICBSA
- Riesgo Operativos
- Fondos de garantía disponibles y requisitos, con foco en fondo FOGAGRE.

#### **4.8.7 Cronograma**

Ejecución: Desde el mes de marzo a diciembre del 2024.

## **5. Sub Programa de Difusión de Información**

### **5.1 Proyecto 1: Web ABC del BCP**

#### **5.1.1 Descripción**

A través de los años el Proyecto ABC de la Banca ha ido evolucionando hasta convertirse en ABC del BCP un portal donde los clientes y consumidores financieros podrán encontrar información sobre educación financiera, videos y links para seguir explorando sobre los servicios y productos financieros.

#### **5.1.2 Objetivo General**

Informar y educar de manera clara sobre las principales características de los servicios financieros.

#### **5.1.3 Beneficiarios (Segmentación)**

Clientes y consumidores financieros con acceso a internet que puedan acceder a la plataforma y conocer más acerca de los servicios financieros.

#### **5.1.4 Actividades a ser desarrolladas**

- Información financiera sobre aspectos solicitados en la guía de educación financiera.

#### **5.1.5 Medios o canales para la difusión**

- Web: [www.abcdelbcp.com.bo](http://www.abcdelbcp.com.bo)
- Redes sociales BCP

#### **5.1.6 Temática**

- Atención en cajas y Punto de Reclamo
- Ahorro
- Crédito
- Tarjetas de débito y Crédito
- Banca Digital
- Beneficios y Responsabilidades el consumidor financiero

#### **5.1.7 Cronograma**

Inicio ejecución, desde enero de forma continua en la plataforma ABC del BCP durante el 2024.

### **5.2 Proyecto 1: Web Responsabilidad Social Empresarial**

#### **5.2.1 Descripción**

A través de nuestra web, queremos comunicar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial que refleja los impactos positivos, y demuestra el compromiso con los valores éticos y sostenibles.

#### **5.2.2 Objetivo General**

Transparentar y compartir con los clientes y consumidores financieros las acciones realizadas desde el área de RSE.

#### **5.2.3 Beneficiarios (Segmentación)**

Clientes y consumidores financieros con acceso a internet que puedan acceder a la plataforma y conocer más acerca de los servicios financieros.

#### **5.2.4 Actividades para desarrollar**

- Información financiera sobre aspectos solicitados en la guía de educación financiera.

#### **5.2.5 Medios o canales para la difusión**

- Web: <https://www.bcp.com.bo/rse/>
- Redes sociales BCP

#### **5.2.6 Temática**

- Acciones enfocadas en Educación Financiera
- Acciones y trabajo realizado en medio ambiente/ cambio climático dentro de la organización
- Acciones en temas relacionados a Equidad de Género dentro de la organización
- Trabajo realizado en el programa de voluntariado

#### **5.2.7 Cronograma**

Inicio ejecución, desde enero de forma continua en la plataforma de RSE durante el 2024.

### **5.3 Proyecto 3: Programa radiofónico ABC del BCP Rural/Urbana**

#### **5.3.1 Descripción**

Información Financiera difundida a través de radiodifusoras bolivianas, con el objetivo de educar a la comunidad en conceptos, servicios y productos financieros.

#### **5.3.2 Objetivo General**

Informar a la población acerca de temáticas financieras.

#### **5.3.3 Beneficiarios (Segmentación)**

Población en general de áreas rurales y urbanas.

#### **5.3.4 Actividades para desarrollar**

Difusión de consejos prácticos a través de cuñas radiales.

#### **5.3.5 Medios o canales para la difusión**

Radios rurales y urbanas con alcance departamental y nacional.

#### **5.3.6 Temática**

- Punto de Reclamo
- Atención en Cajas
- Banca Móvil
- Banca por Internet
- Tarjeta de débito



- Tarjeta de Crédito

### **5.3.7 Cronograma**

Ejecución: Junio y Noviembre de 2024.